

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN LUGGAGE DALAM ROOM MOVE
DARI SUITE KE VILLA OLEH BELLMAN
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Efrem Geraldo Raja
2115823001**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR
PENANGANAN LUGGAGE DALAM ROOM MOVE
DARI SUITE KE VILLA OLEH BELLMAN
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Efrem Geraldo Raja
2115823001

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR

PENANGANAN LUGGAGE DALAM ROOM MOVE DARI SUITE KE VILLA OLEH BELLMAN DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Efrem Geraldo Raja
NIM 2115823001**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**PENANGANAN LUGGAGE DALAM ROOM MOVE
DARI SUITE KE VILLA OLEH BELLMAN
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh
Efrem Geraldo Raja
NIM 2115823001

Tugas Akhir ini Diajukan guna memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Pembimbing I,



Drs. I Wayan Jendra, M.Ed Admin
NIP. 196001251988031001

Pembimbing II,



Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd.
NIP. 198912252022032007



POLITEKNIK NEGERI BALI



Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN LUGGAGE DALAM ROOM MOVE
DARI SUITE KE VILLA OLEH BELLMAN
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin NIP.196001251988031001	
Anggota	Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par NIP. 198407202008122002	
Anggota	Layla Fickri Amalia, S.Si, M.Si NIP.199204222022032011	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 19901112022032009



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali –
80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Efrem Geraldo Raja
NIM : 2115823001
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN LUGGAGE DALAM ROOM MOVE
DARI SUITE KE VILLA OLEH BELLMAN
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 2 Juli 2024

Yang membuat Pernyataan,



Efrem Geraldo Raja
2115823001

DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng., selaku Koordinator prodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh

pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Kanah,S.Pd., M.Hum. selaku Koordinator PKL sekaligus pembimbing PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
6. Drs. I Wayan Jendra,M.Ed.Admin., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Vincent Guironnet selaku General Manager di The Apurva Kempinski, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski, Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Harrison Tompodung, selaku Training Manager/Human Resource Manager The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
10. Seluruh Staff The Apurva Kempinski Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
12. Octavianus Radja Putra, S.T dan Maria Sukarti, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali



Badung, Januari 2024

Penulis
Efrem Geraldo Raja

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	HAL
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	6
D. Metode Penulisan Akhir.....	8
1. Metode dan Tehnik Pengumpulan data.....	8
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Pengertian dan Klasifikasi Hotel.....	11
1. Pengertian Hotel.....	11
2. Klasifikasi Jenis-Jenis Hotel.....	11
B.....	17
1. Pengertian dan jenis-jenis Guest/Tamu.....	17
2. Pengertian Guest/Tamu.....	17
3. Jenis-jenis Guest/Tamu.....	18
C. Front Office Departement.....	19
1. Pengertian Front Office.....	19
2. Peranan dan fungsi Front Office Department.....	20
3. Bagian-bagian Front Office.....	23
D. Pengertian Bellman.....	25

E.	Pengertian Room Move.....	26
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		28
A.	Lokasi dan Sejarah Hotel	28
1.	Lokasi Hotel.....	28
2.	Sejarah Hotel.....	29
B.	Struktur Organisasi dan Tanggung Jawab.....	31
C.	Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski	51
1.	Bidang Usaha Hotel	51
2.	Kamar Hotel.....	51
3.	Restoran & Bar.....	54
4.	Fasilitas Penunjang.....	66
BAB IV PEMBAHASAN		69
A.	Prosedur <i>Luggage Assistance</i> Untuk Room Move Suite ke Villa Di The Apurva Kempinski Bali.....	70
B.	Kendala yang dihadapi dalam menangani <i>luggage assistance</i> untuk <i>room move Suite ke Villa</i> dan cara mengatasinya.....	82
BAB V PENUTUP		85
A.	Simpulan	85
B.	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA		88

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis-jenis kamar di The Apurva Kempinski Bali	52
Tabel 3. 2 Jenis-jenis restoran di The Apurva Kempinski Bali	55



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali	28
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali.....	32
Gambar 3. 4 Selasar Deli	56
Gambar 3. 5 Restoran Izakaya by OKU	57
Gambar 3. 6 Restoran Baiyun	59
Gambar 3. 7 L’atelier by Cyril Kongo	60
Gambar 3. 8 Restoran Pala.....	61
Gambar 3. 9 Restoran Koral	63
Gambar 3. 10 Pala Rooftop Bar	64
Gambar 3. 11 Kubu Pool Bar	64
Gambar 3. 12 Restoran Reef Beach Club	66
Gambar 4. 1 Luggage Tag Check-in.....	74
Gambar 4. 2 Luggage Tag Check-out.....	75
Gambar 4. 3 Luggage tag Storage	76
Gambar 4. 4 Report luggage assistance untuk Room Move Suite to Villa dalam keadaan no guest inside.....	82

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Departemen Front Office.....	89
Lampiran 2 Grooming Bellman The Apurva Kempinski bali.....	89
Lampiran 3 Barang tamu yang akan di di moving	90



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Pratama (2020) Pariwisata secara etimologis berasal dari bahasa Sanskerta, yaitu Scafa "pari" berarti "banyak, berkali-kali, berputar-putar", dan "wisata" berarti 'perjalanan' atau 'bepergian'. Berdasarkan arti kata ini, pariwisata didefinisikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar, dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud dan tujuan tertentu. Menurut UU Republik Indonesia No. 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan, mendefinisikan wisata sebagai kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang mengunjungi tempat tertentu dengan tujuan rekreasi, mengembangkan pribadi, atau mempelajari daya tarik wisata yang dikunjungi. Namun, turisme itu dapat diartikan lebih luas. Tidak hanya orang yang berekreasi saja yang dinamakan turis. Turisme merujuk juga pada setiap orang yang bergerak dari satu tempat ke tempat baru yang belum pernah dikunjunginya, ataupun sudah pernah dikunjungi tetapi tidak sering dan tidak teratur. Maka perkunjungan orang seperti ini dinamakan juga perkunjungan yang berbau turis.

Dalam menunjang aktivitas pariwisata, diperlukan sarana akomodasi yang dapat membantu kelancaran aktivitas pariwisata, salah satu sarana akomodasi tersebut adalah Hotel. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola

oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulastiyono ,2011).

Hotel Kempinski Bali merupakan hotel mewah yang terletak di area Nusa Dua, Bali. Hotel ini menawarkan pemandangan pantai yang indah serta fasilitas yang lengkap dan eksklusif. Dengan 475 kamar dan suite yang dirancang dengan indah, hotel ini menawarkan pengalaman menginap yang sangat nyaman dan mewah. Para tamu dapat menikmati fasilitas seperti kolam renang infinity, pusat kebugaran, spa, dan berbagai pilihan restoran yang menawarkan hidangan lokal dan internasional. Hotel Kempinski Bali merupakan destinasi yang sempurna bagi mereka yang mencari pengalaman liburan yang mewah di Bali. Hotel tersebut tentunya memiliki beberapa departemen yakni unit-unit kerja yang bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan dan fasilitas bagi tamu selama menginap di hotel. Beberapa departemen yang biasanya ada di hotel antara lain Front Office, Housekeeping, F&B (Food and Beverage), Sales and Marketing, Engineering, Accounting, Gardener, Maintenance, dan Security. Departemen Front Office adalah salah satu departemen penting di hotel atau tempat penginapan lainnya. Departemen ini bertanggung jawab untuk melayani tamu yang datang ke hotel, mulai dari saat mereka melakukan *check-in* hingga *check-out*. Section Bellman adalah staf hotel yang bertanggung jawab untuk

membawa barang bawaan tamu dari lobi ke kamar atau sebaliknya. Selain membantu mengangkut barang bawaan, bellman juga dapat memberikan informasi tentang fasilitas hotel atau memberikan saran tentang tempat-tempat wisata di sekitar hotel. Peran bellman sangat penting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, sehingga tamu merasa senang dan puas selama menginap di hotel. Salah satu tugas penting yang dilakukan seorang adalah room move. Karena proses *room move* memerlukan ketelitian dalam memindahkan barang, karena room move berpengaruh dalam *experience* tamu.

Room Move adalah proses memindahkan tamu dari satu kamar ke kamar lain yang berbeda di dalam hotel. Biasanya, *room move* dilakukan ketika tamu mengajukan permintaan untuk mengubah jenis kamar atau memperpanjang masa menginap, namun kamar yang sama sudah tidak tersedia. Room Move juga dapat dilakukan jika ada masalah teknis atau masalah lain yang membutuhkan perpindahan kamar. Prosedur *room move* harus dilakukan dengan hati-hati dan sesuai dengan kebijakan hotel, sehingga tamu merasa nyaman dan terhindar dari gangguan selama proses perpindahan kamar berlangsung. Sehingga terdapat perbedaan dalam prosedur *room move* dari kamar tipe Grand Deluxe, Suite, dan Villa. Umumnya pada kamar Grand Deluxe dan Suite yang ingin melakukan *room move*, pengecekan ulang hanya dilakukan sekali karena kamar hanya satu lantai. Sedangkan untuk kamar

Villa memerlukan pengecekan dua kali dikarenakan mempunyai dua lantai. Selain itu, dikarenakan proses room move dari Suite ke Villa bisa dilakukan dengan tamu. Sehingga *Engagement* dengan tamu lebih mudah dilakukan.

Jika dibandingkan dengan Tugas Akhir sebelumnya, terdapat beberapa hal pembeda. Dalam tugas akhir yang disusun oleh Ardinata (2022) dengan judul “Penanganan Luggage untuk Tamu Check-in oleh Bellman di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa” membahas mengenai prosedur mengantar barang tamu check-in ke kamar. Hal ini berbeda dengan tugas akhir yang saat ini disusun dimana Tugas Akhir ini membahas terkait prosedur *room moving*. Prosedur *room moving* ini memiliki prosedur yang berbeda dengan prosedur *check-in* biasa, sehingga tugas akhir ini akan memberikan informasi baru terkait prosedur pelaksanaan *room moving*. Tugas akhir kedua sebagai pembanding adalah Tugas Akhir yang disusun oleh Yasa (2022) dengan judul “Prosedur penanganan barang bawaan tamu grup di The Ritz Carlton Bali” membahas tentang penanganan barang tamu grup. Dibandingkan dengan menangani tamu individual, menangani tamu grup akan memiliki interaksi yang sedikit dengan tamu, ini dikarenakan tamu individual memiliki kenyamanan tersendiri ketika berbicara dengan bellman. Namun, ketika berada dalam tamu grup, tamu akan cenderung berinteraksi dengan sesama teman dalam grup tersebut.

Pada Tugas Akhir ini, prosedur *room move* dikhususkan dalam perpindahan dari Suite ke Villa, dikarenakan proses pemindahan antara kamar

Suite ke Villa memiliki perbedaan. Pada kamar Deluxe harus dinaikan terlebih dahulu ke area Porte menggunakan Van khusus Bellman, lalu akan diantar ke kamar Villa. Sedangkan pada kamar Suite, Bellman langsung bisa mengantar ke Villa dikarenakan lokasi kamar suite yang berada pada main Building Hotel, sehingga estimasi jarak dan waktu lebih singkat. Selain itu *bellman* juga dapat *engagement* sekaligus mengantar tamu ke kamar baru tersebut , seperti menjelaskan benefit dan fasilitas apa yang didapatkan tamu ketika *moving* dari Suite ke Villa .

Prosedur *room moving* harus dilakukan dengan hati-hati dan sesuai dengan kebijakan hotel, sehingga tamu merasa nyaman dan terhindar dari gangguan selama proses perpindahan kamar berlangsung. Selain itu, dalam proses ini seorang Bellman akan lebih memiliki kesempatan untuk *engagement* dengan tamu. Pada kasus kali ini, penulis mengangkat *case* yaitu tamu melakukan *upgrade* kamar dari kamar Suite ke kamar Villa. Dikarenakan pada hotel The Apurva Kempinski Bali bellman dapat melakukan *moving* berbarengan dengan tamu, maka penanganan barang yang akan dipindahkan harus lebih hati-hati dan teliti. Lalu tamu yang melakukan *upgrade* kamar akan mendapatkan sebuah *thank's letter* yang berisikan sebuah kartu ucapan terimakasih dan beberapa *cookies* dan *snack* yang akan diantar tim In Room Dining berbarengan dengan Lady in Red sebagai ungkapan terimakasih telah melakukan *upgrade* kamar.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik mengambil judul “Penanganan Luggage dalam Room Move dari Suite ke Villa oleh Bellman di The Apurva Kempinski Bali”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur penanganan Room Move dari Suite ke Villa oleh Bellman di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja hambatan – hambatan yang dihadapi oleh Bellman dalam melakukan room move dari Suite ke Villa di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan Luggage dalam Room Move dari Suite ke Villa oleh Bellman di The Apurva Kempinski Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui prosedur penanganan Luggage dalam Room Move dari Suite ke Villa di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Bellman dalam melakukan room move luggage dari Suite ke Villa di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana solusinya.

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk:

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali serta mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam bidang Front Office bagian Bellman.
 - 2) Mengetahui secara detail tentang prosedur penanganan Luggage dalam Room Move dari Suite ke Villa di The Apurva Kempinski Bali
- b. Politeknik Negeri Bali
 - 1) Menjadi referensi Tugas Akhir di perpustakaan kampus Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir tentang departemen Front Office khususnya mengenai Room Move.
 - 2) Sebagai pegangan untuk Politeknik Negeri Bali dalam perbandingan antara kondisi nyata dunia industri dengan ilmu dan praktik di kampus, sehingga

dapat meningkatkan perkembangan pembelajaran sesuai dengan perkembangan industri

c. Perusahaan

- 1) Sebagai referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan prosedur *room move*.
- 2) Sebagai bahan acuan perusahaan dalam mengambil tindakan yang tepat untuk menghindari hambatan-hambatan ketika proses *room move* berlangsung

D. Metode Penulisan Akhir

1. Metode dan Tehnik Pengumpulan data

Dalam pembuatan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data diantaranya sebagai berikut :

a. Metode observasi

Menurut Bungin (2011) Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur tingkah laku individu atau kelompok secara langsung dan tidak langsung dalam keadaan yang sebenarnya. Pada penulisan Tugas akhir ini, penulis menggunakan metode observasi berjenis observasi partisipatif . Jenis metode ini melibatkan peneliti yang berpartisipasi dalam kegiatan sehari-hari dari subjek yang diteliti. Peneliti tidak hanya mengamati dari luar, tetapi juga menjadi bagian dari lingkungan yang sedang diamati. Melalui jenis observasi tersebut , penulis melakukan

pengumpulan data-data melalui praktik secara langsung di Industri yang berkaitan dengan prosedur room moving dari Suite ke Villa oleh Bellman di Tthe Apurva Kempinski Bali .

b. Metode Wawancara

Menurut Creswell (2013) wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung dengan partisipan untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara kepada Pak Gusde selaku Supervisor Bellman di The Apurva Kempinski Bali, Pak Andhika selaku Supervisor Bellman di The Apurva Kempinski Bali, dan Pak Satriya selaku Senior Daily Worker Bellman di The Apurva Kempinski Bali sehingga penulis memperoleh data berupa informasi dan keterangan mengenai prosedur room moving dari Suite ke Villa oleh Bellman di Tthe Apurva Kempinski Bali .

c. Studi Kepustakaan

Menurut Fink (2019) Studi kepustakaan adalah metode sistematis untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menafsirkan semua penelitian yang relevan yang tersedia tentang suatu topik penelitian tertentu. Dengan metode ini, penulis dapat menyelesaikan pembuatan Tugas Akhir khususnya pada Bab I dan Bab II.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Dalam pembuatan proposal Tugas Akhir, penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yang penyajiannya dibuat dalam bentuk deskriptif berupa naratif,

gambar, dan tabel. Dari sumber analisis kualitatif tersebut, penulis menjadikannya sebagai data utama dalam pembuatan proposal penulisan akhir.

Dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode informal yang disajikan dalam bentuk naratif deskriptif, tabel, gambar, dan presentasi lisan. Sehingga akan mempermudah penulis untuk menjabarkan isi Tugas Akhir yang membahas mengenai prosedur room moving dari Suite ke Villa oleh Bellman di The Apurva Kempinski Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan Luggage dalam Room Move dari Suite ke Villa oleh Bellman di The Apurva Kempinski Bali, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan Luggage dalam Room Move dari Suite ke Villa oleh Bellman di The Apurva Kempinski Bali meliputi beberapa tahapan, yaitu:
 - a. Tahap awal diantaranya persiapan diri dengan berpenampilan sesuai dengan Standar Operational Procedure (SOP), menyiapkan *trolley*, memakai HT, memegang Master Key, dan mulai memeriksa *samfex system* yang dibutuhkan agar proses penanganan Luggage dapat terjadi.
 - b. Tahap pelaksanaan penanganan diantaranya melakukan prosedur Luggage moving seperti, mendorong *trolley* menuju kamar tamu yang lama, memindahkan barang-barang tamu ke dalam *trolley*, berkomunikasi dengan tim *Villa Lounge* , dan memastikan semua barang-barang tamu sudah dipindahkan ke kamar yang baru.
 - c. Tahap akhir diantaranya memastikan apa yang sudah dijalankan selama operasional berjalan dengan baik dan memastikan tidak ada barang-barang tamu yang tertinggal di kamar yang lama sehingga mengurangi resiko tamu complain.

2. Kendala Bellman dalam menangani antrean kamar

Dalam penanganan antrean kamar terdapat beberapa kendala yang ditemukan oleh Bellman di The Apurva Kempinski Bali meliputi yaitu: 1) Kondisi barang tamu belum *ter-packing*, 2) Situasi lift *crowded*, 3) Kamar dalam kondisi DND (*do not disturb*).

B. Saran

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan luggage movement dan mengatasi kendala yang ada, ada beberapa saran yang dapat disampaikan, yaitu 1) menghubungi Front Desk Agent agar tamu di-*courtesy* supaya sesegera mungkin mem-*packing* barang-barangnya, 2) dalam situasi lift *crowded* kita bisa menggunakan *guest lift* sehingga proses Room Move bisa berjalan cepat, 3) menghubungi Front Desk Agent agar tamu di-*courtesy* supaya dibukakan pintu jika kamar dalam kondisi DND.

Selain saran terkait kendala yang ada diatas, Adapun saran yang dapat disampaikan terkait operasional hotel adalah Bellman diharapkan lebih berkoordinasi dengan tim Front Office khususnya section Villa Lounge Agent dan Cliff Lounge Agent untuk menginformasikan dengan detail mengenai jumlah barang, lokasi kamar lama dan kamar baru sehingga informasi yang terdapat pada *samfex system* jelas sehingga meminimalisir terjadinya komplain mengenai pengiriman barang. Dengan

saran ini diharapkan mampu dapat mengatasi masalah terkait keterlambatan tamu dalam penyiapan kamar.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sambodo, M. (2020). Kantor Depan Hotel. 94.
- Agus Sulastiyono. (1999). *Manajemen penyelenggaraan hotel / Agus Sulastiyono*. Bandung, 4.
- Anonim. Undang Undang tentang Kepariwisataaan, UU No. 9 Tahun 1990. Jakarta: Menteri Sekretaris Negara
- Hadi, W. (2015). Peranan bellboy dalam menangani barang bawaan tamu di Hotel Grand Wahid Salatiga. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 6(2).
- Hasanah, H. (2017). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21-46. doi:<https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Riadi, M. (2020, 09 21). Pengertian, Jenis dan Klasifikasi Hotel. . Retrieved from kajianpustaka.com: <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-jenis-dan-klasifikasi-hotel.html>
- Rabbani, A. (2023). Pengertian Peranan Sosial. Retrieved from SOSIAL 79: <https://www.sosial79.com/2020/09/pengertian-peranan-sosial-ruang-lingkup.html>
- srinulia. (2022, 09 26). Front Office: Pengertian, Struktur, Fungsi dan Tugas, dan Tujuannya. Retrieved from idmetafora.com: <https://idmetafora.com/news/read/1727/Front-Office-Pengertian-Struktur-Fungsi-dan-Tugas-dan-Tujuannya.html>
- Sujatno, B. (2006, 12 21). Pengertian Tamu. Retrieved from blog-pariwisata.blogspot.com:<https://blog-pariwisata.blogspot.com/2012/09/pengertian-hotel-manajemen-dan-tamu.html>
- Wardani, C. P., & Widodo, T. (2020). Pengertian Front Office. Keterampilan Receptionist Pada Hotel Novotel Kota, 3.
- Yohannes, M. (2020, 03 20). Klasifikasi Hotel. Pengertian Hotel, Jenis, dan Klasifikasinya, p. 2.